

Warunki świadczenia gwarancji

Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Zlecenia serwisowe dotyczące zgłoszeń błędów wykonywane będą zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej oraz z należytą starannością.
2. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 3. Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
3. W przypadku dokonywania zgłoszenia błędu za pośrednictwem e-maila, Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia z wykorzystaniem adresu e-maila określonego w Załączniku nr 3. Zgłoszenie dokonane z adresu innego niż własny lub pod innym adresem e-maila nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.

Zobowiązania Wykonawcy

§ 2

1. W odniesieniu do modyfikacji Oprogramowania Systemów konsularnych, objętych Umową, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - rozwiązywania problemów Zamawiającego, w tym poprzez merytoryczną pomoc konsultantów za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, bądź poprzez zaplanowaną asystę stanowiskową,
 - podejmowania reakcji na zgłoszone przez Zamawiającego błędy w Oprogramowaniu i błędy eksploatacyjne oraz ich naprawy w czasie zgodnym z wymogami opisanymi w Załączniku nr 5.
2. Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia Zamawiającemu Systemu Zgłaszania Błędów, który będzie umożliwiał dokonanie zgłoszenia błędu w działaniu Oprogramowania, o zawartości merytorycznej co najmniej odpowiadającej informacjom zawartym na wzorze wiadomości e-mail zgłoszenia błędu stanowiącego Załącznik nr 4. System Zgłaszania Błędów powinien być dostępny dla upoważnionych użytkowników, rejestrowanych na podstawie adresu e-mail, w trybie 24h/7dni w tygodniu poprzez sieć internetową. Narzędzie powinno wspierać podstawowe funkcjonalności, takie jak:
 - przyjmowanie zgłoszeń błędów, incydentów, usterek,
 - kategoryzowanie incydentów, nadawanie im priorytetów, terminów realizacji,
 - delegowanie zgłoszeń do odpowiednich osób,

- monitorowanie statusów zgłoszeń i śledzenie historii ich realizacji,
- raportowanie.

Zgłoszenie serwisowe

§ 3

1. W razie wystąpienia błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia serwisowego. Zgłoszenie serwisowe polega na przekazaniu Systemem Zgłaszania Błędów lub e-mailem zgłoszenia zawierającego opis błędu w działaniu Systemu.
2. Zgłoszenie uznaje się za dokonane z chwilą zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Zgłaszania Błędów lub otrzymania potwierdzenia o dostarczeniu wiadomości e-mail.
3. Strony ustalają, że w przypadku awarii Systemu Zgłaszania Błędów zgłoszenia o błędach w działaniu Systemów konsularnych MSZ będą przekazywane do Wykonawcy drogą mailową.
4. Szablon wiadomości e-mail przekazującego zgłoszenie błędu stanowi Załącznik nr 4.
5. Po wznowieniu działania Systemu Zgłoszenia Błędów wszystkie zgłoszenia o błędach przekazane Wykonawcy drogą mailową muszą być przeniesione do wyżej wymienionego systemu.
6. Zgłoszenie serwisowe:
 - 1) realizowane za pośrednictwem wiadomości e-mail uznaje się za dokonane z chwilą wysłania Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - 2) Zgłoszenie serwisowe otrzymane po godz. 16.15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będzie jako powiadomienie otrzymane o godz. 8.15 następnego dnia roboczego.
7. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszenie serwisowe nie podlega gwarancji, Wykonawca argumentuje swoją decyzję poprzez przedstawienie Zamawiającemu przeprowadzonej analizy zgłoszonego błędu. Zamawiający nie ponosi kosztów związanych z analizą zgłoszonego błędu.

Zakończenie naprawy Błędu

§ 4

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów wykonanego zlecenia. Czas trwania testów nie jest wliczany do czasu naprawy wady.
2. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów lub zgłosić uwagi, co do sposobu realizacji naprawy.
3. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów wraz z odpowiednim uzasadnieniem. Po ponownej naprawie Wykonawca postąpi zgodnie z ust. 1. Czas od otrzymania uwag, co do sposobu realizacji naprawy, do ponownego zgłoszenia gotowości do testów jest wliczany do czasu naprawy.

4. Jeżeli naprawa błędów Oprogramowania wiązała się z koniecznością naniesienia poprawek do dokumentacji, wówczas Wykonawca przekaże zaktualizowaną dokumentację. Wykonawca ustali z Zamawiającym czas w jakim zaktualizowana dokumentacja zostanie przekazana Zamawiającemu. Po pozytywnej weryfikacji wprowadzonych zmian uprawniony pracownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie lub gdy wprowadzone zmiany nie spełniają jego oczekiwań przekazuje swoje uwagi. Po zamknięciu zgłoszenia przez uprawnionego pracownika Zamawiającego, realizacja zgłoszenia jest zakończona. W przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte po upływie 10 dni roboczych.

Pracownicy delegowani przez Wykonawcę do realizacji Umowy

Kwalifikacje pracowników Wykonawcy

§ 1

1. Pracownicy Wykonawcy realizujący przedmiot Umowy muszą spełniać wymagania dotyczące zdolności technicznej i kwalifikacji zawodowych określonych w OPZ.
2. W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany osoby wskazanej do wykonania Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania innej osoby, o nie mniejszych kwalifikacjach i doświadczeniu.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zatwierdzenia osoby o której mowa w ust.2 , a w przypadku jakichkolwiek wątpliwości, do jej nie zaakceptowania. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania kolejnej osoby o nie mniejszych kwalifikacjach i doświadczeniu.
4. Na życzenie Zamawiającego, w terminie 5 dni roboczych, Wykonawca ma obowiązek przedstawienia do wglądu życiorysów zawodowych oddelegowanych pracowników.
5. Na wniosek Wykonawcy lista pracowników Wykonawcy upoważnionych do świadczenia Usług może zostać rozszerzona o dodatkowych ekspertów.
6. Zmiana listy upoważnionych pracowników nie wywołuje zmiany treści Umowy.

Lista upoważnionych pracowników Wykonawcy

§ 2

1. Wzór listy upoważnionych pracowników Wykonawcy świadczących Usługę.

L.p.	Imię i nazwisko	Nr telefonu	Email	Kwalifikacje zawodowe (Wykształcenie i doświadczenie zawodowe zgodnie z SIWZ)	Zakres wykonywanych czynności – rola w projekcie

Pracownicy delegowani przez Zamawiającego do realizacji Umowy

Zakres upoważnień pracowników MSZ

§1

1. Zamawiający upoważni swoich pracowników do wykonywania czynności związanych z realizacją niniejszej Umowy. Możliwe są następujące rodzaje zakresów upoważnień:
 - a. akceptacja dokumentacji dot. planowanych zmian w Oprogramowaniu,
 - b. akceptacja kalkulacji kosztów realizacji zamówienia,
 - c. zgłaszanie błędów, podgląd stanu zgłoszonych przez siebie błędów,
 - d. podgląd stanu realizacji wszystkich błędów,
 - e. potwierdzenie prawidłowości realizacji poprawy błędów pod względem zakresu jakości i terminowości,
 - f. potwierdzanie prawidłowości realizacji modyfikacji oraz pod względem zakresu jakości i terminowości,
 - g. zlecenie prac o których mowa w Załączniku nr 6 do OPZ Warunki Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych,
 - h. akceptacja pracochłonności i terminu wykonania prac o których mowa w Załączniku nr 6 do OPZ Warunki Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych.
2. Zamawiający wskaże kierownika zespołu Systemów konsularnych ze strony Zamawiającego.

Dane teleadresowe

§2

1. Adres poczty elektronicznej pod jakim Zamawiający może składać zlecenia:
.....
2. Dane adresowe siedziby Wykonawcy:
.....
3. Dane adresowe oddziału warszawskiego Wykonawcy:
.....
4. Dane adresowe Zamawiającego:

Biuro Informatyki i Telekomunikacji
Ministerstwo Spraw Zagranicznych
al. J Ch. Szucha 22
00-580 Warszawa

Upoważnieni pracownicy MSZ

§3

1. Wzór listy pracowników Zamawiającego upoważnionych do realizacji przedmiotu Umowy.

Lp	Imię i Nazwisko	Stanowisko / Departament	Nr telefonu	e-mail	Zakres upoważnienia
1					
2					
3					

Wzór wiadomości e-mail zgłoszenia błędu

Data wystąpienia błędu: [data]

System: [nazwa systemu/ modułu dla którego wystąpił błąd]

Środowisko: [nazwa środowiska dla którego wystąpił błąd]

Wersja: [wersja systemu dla której wystąpił błąd]

Osoba zgłaszająca: [imię i nazwisko osoby zgłaszającej błąd]

Lokalizacja: [Centrala/ nazwa placówki zagranicznej]

Numer telefonu: [numer kontaktowy do osoby zgłaszającej błąd]

Opis błędu: [opis błędu]

Opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia błędu: [opis czynności]

Inne okoliczności / informacje dodatkowe: [dodatkowe informacje]

Zasady świadczenia gwarancji

§ 1

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć gwarancję zgodnie z zapisami dotyczącymi gwarancji w Umowie.
2. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1 ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe działanie Systemów konsularnych MSZ w związku ze świadczonymi Usługami oraz za kompletność Dokumentacji. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Systemów konsularnych MSZ lub nieprawidłowości Dokumentacji, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych w niniejszym Załączniku.

Zgłoszenie serwisowe

§ 2

3. W razie wystąpienia błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia serwisowego na warunkach i zasadach określonych w Załączniku nr 1 Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów. Zmiana lub rozszerzenie listy pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń serwisowych wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.

Naprawa błędu

§ 3

1. Wykonawca zobowiązuje się do naprawy wady w jak najkrótszym czasie, przy czym maksymalne czasy do naprawy wady zostały przedstawione w ust. 5.
2. Wykonawca zobowiązuje się należycie zabezpieczyć wprowadzone dane do Systemów konsularnych przy wystąpieniu usterki, a następnie przywrócić je po zakończeniu naprawy błędu.
3. Dopuszcza się możliwość dokonania naprawy serwisowej przywracającej pełną sprawność funkcjonalną Systemów konsularnych środkami zastępczymi, gdyby miało to być konieczne dla dotrzymania terminów dokonania naprawy wymienionych w ust. 5.
4. W celu klasyfikacji zgłoszeń i wskazania sposobu usunięcia wad wprowadza się następujące pojęcia:

- a. błąd – stan Systemu, spowodowany wadami Oprogramowania, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu;
- i) Kategoria zgłoszenia A (sytuacja awaryjna) – wystąpił błąd, którego skutki spowodowały zatrzymanie Systemu lub systemu składowego;
 - ii) Kategoria zgłoszenia B – wystąpił błąd, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu Systemu lub systemu składowego, uniemożliwiający realizację funkcji biznesowych Systemu lub systemu składowego;
 - iii) Kategoria zgłoszenia C – działanie Systemu lub systemu składowego w sposób niezgodny z Dokumentacją;
- b. rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zalecona w dostarczonym przez Wykonawcę Oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja błędu poprzez przywrócenie Systemowi funkcjonalności w pełni zgodnej z Dokumentacją. W szczególności zmiana wykonana w kodzie Oprogramowania, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczyny zgłoszenia błędu i powodująca prawidłowe działanie Systemu;
- c. środek zastępczy – tymczasowe Rozwiązanie błędu, nieeliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające Kategorię błędu;
5. Maksymalny czas do naprawy wady:

Kategoria błędu	Maksymalna ilość dni na poprawę błędu od daty/godziny przekazania zgłoszenia błędu
A	1 dni robocze
B	3 dni roboczych
C	10 dni roboczych

Zakończenie naprawy błędu

§ 4

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów wykonanego zlecenia. Czas trwania testów nie jest wliczany do czasu naprawy wady.
2. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów lub zgłosić uwagi, co do sposobu realizacji naprawy.
3. Wszelka komunikacja Zamawiającego z Wykonawcą dotycząca naprawy błędu powinna się odbywać za pośrednictwem Systemu Zgłaszania Błędów. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego

uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów wraz z odpowiednim uzasadnieniem. Po ponownej naprawie następuje ponowienie procedury zgodnie z ust. 1 i 2. Czas od otrzymania uwag, co do sposobu realizacji naprawy, do ponownego zgłoszenia gotowości do testów jest wliczany do czasu naprawy.

4. Po dokonaniu naprawy Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania systemu. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 15 dni. Zamawiający może następnie przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi, które powinny zostać odnotowane w rejestrze interwencji serwisowych.
5. Wykonawca prowadzić będzie rejestr interwencji serwisowych i dostarczać Zamawiającemu miesięczne raporty w formie pisemnej, zawierające liczbę interwencji, czas naprawy oraz specyfikację naprawionych elementów.
6. Zaakceptowane przez Zamawiającego miesięczne raporty interwencji serwisowych stanowią podstawę do odbioru usług gwarancyjnych.